

Le digital bouleverse le Facility Management

La révolution digitale impacte profondément les métiers du Facility Management. D'abord sceptiques à propos de leur retour sur investissement, les entreprises investissent sur des solutions porteuses d'optimisation des coûts et de confort de travail.



La révolution digitale bouleverse le Facility Management. BIM (Bâtiments et infrastructures modélisés), capteurs de présence, applications dédiées sur smartphone facilitant la mobilité dans l'entreprise, la liste des nouveaux services désormais accessibles grâce au digital ne cesse de s'allonger. Rassurées sur le ROI (retour sur investissement), les entreprises sont de moins en moins réticentes

à investir sur ces solutions innovantes, malgré leur coût total (qu'il s'agisse du coût de mise en place, du coût des licences récurrentes et du coût du matériel).

Ces nouvelles solutions digitales donnent lieu à des gains non seulement économiques mais également environnementaux. Le BIM oblige les acteurs à concevoir et entretenir leurs sièges et locaux différemment. Ce processus fait également naître de nouvelles interactions. Rendus "intelligents" par la pause des capteurs, les bâtiments sont aujourd'hui générateurs de datas. Le pilotage à distance s'en trouve facilité, et permet de repenser les espaces de travail dans une logique d'optimisation, en évitant notamment leur sous-utilisation. ■

Avis d'expert : Le Facility Management face aux nouvelles demandes des occupants

Par Philippe Léonard,
Directeur Général de la Stratégie Corporate Atalian

Le marché du Facility Management progresse, soutenu par le besoin croissant des organisations de gagner en productivité et d'exploiter des niches de création de valeur. Un autre enjeu, tout aussi important pour nos clients, est de répondre aux nouvelles demandes des occupants en termes de technologies, de gestion énergétique, de qualité de vie. Dans ce contexte, le fait d'être le seul acteur du marché à combiner en propre la gamme complète des métiers du Facility Management (les métiers du service – soft FM – et de la technique – hard FM) nous a permis de consolider nos positions. Cela s'est traduit, entre autres, par la conquête de contrats significatifs sur les secteurs du nucléaire, du tertiaire et des comptes stratégiques.

Les échanges entre métiers et le foisonnement des activités font partie de notre ADN : nous avons ainsi développé au fil du temps une expertise très importante dans le pilotage de projets complexes, dont nous faisons bénéficier nos clients.

Notre dimension mondiale représente également un avantage concurrentiel majeur pour nos comptes stratégiques, qui nous sollicitent dans le cadre de leur déploiement international.

La concurrence est féroce dans ce secteur, et rester proactif constitue notre principal défi. Ne jamais nous laisser dépasser : c'est tout l'enjeu des années à venir, que nous préparons déjà, en relation étroite avec nos Directions Innovation et Grands Comptes.

Un dépannage rapide, compétitif et sans engagement

Bob! Dépannage est une start-up créée en 2015. Son ambition ? Rendre le dépannage simple, sûr et économique.

La market-place propose une sélection d'artisans en plomberie, chauffage, serrurerie, électricité, électroménager et petits travaux. Le diagnostic en ligne, intuitif, permet d'obtenir en quelques clics un devis et de réserver un dépannage express. La sélection drastique et le suivi permanent des artisans permettent de garantir un service premium à un tarif juste.

Initialement orientée BtoC, la start-up a capitalisé sur son réseau d'artisans pour capter une clientèle BtoB à la recherche de réactivité, de flexibilité et de baisse des coûts.

"Les principaux acteurs du marché se disputent les appels d'offres qui constituent leur unique canal d'acquisition or les clients, petits ou gros, recherchent désormais pour leur



réseau un dépannage rapide, compétitif et sans engagement", explique Hamza Hassoun, fondateur de Bob! Dépannage.

La start-up a ainsi développé une offre BtoB spécifique et propose en complément un outil de gestion de maintenance optimisée. Bob! Desk permet aux responsables maintenance de gérer plus efficacement le ticketing, l'attribution des dépannages et le suivi des interventions. ■

Les grands groupes se couvrent avec Abaque Bâtiment Services

Abaque Bâtiment Services a été créé pour les institutionnels et les grands groupes peinant à trouver des prestataires qualifiés pour répondre à leurs besoins en gestion des toitures de leurs sites. Entretien avec son fondateur, Cédric Gallineau.

Comment vous est venue l'idée de créer une entreprise de couverture qui couvre toute la France ?

J'ai découvert que l'organisation des métiers de la couverture était resté archaïque en France. Un véritable problème pour les grands groupes multinationaux, obligés de faire appel à une multitude de prestataires, étrangers à la culture du service. C'est pour combler cette grosse lacune que je me suis proposé de mettre en place une solution multi-régions et multi-besoins. Nous avons créé des agences et nous sommes développés au fur et à mesure. Les grands groupes viennent aujourd'hui à nous et nous demandent de travailler avec eux.

Quelles sont leurs priorités ?

La plus importante est la sécurité. La couverture est le métier causant le plus de morts par heure travaillée. Nous sommes la seule entreprise du secteur en France à être certifiée MASE (Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises). Ensuite, vient la qualité. Tous nos employés sont diplômés en couverture et en charpente. Enfin, le service : il ne suffit pas de faire des travaux techniques, il faut savoir rendre compte et conseiller les clients. Chacun d'eux a un interlocuteur unique. Nous vendons à nos clients l'objectif zéro fuite et les accompagnons dans la gestion de leurs sites. ■

En savoir plus : www.abaque-s.fr